

Toelichting bij de 'Klachtenregeling Stichting Samenlevingscholen'

Stichting Samenlevingscholen vindt het belangrijk dat leerlingen, ouders/verzorgers, medewerkers en alle anderen die onze scholen bezoeken zich veilig en gehoord en gezien voelen. Met elkaar doen we veel om dit te bewerkstelligen. Elke dag opnieuw werken we aan goed onderwijs en een prettige leer- en werksfeer. We proberen onze communicatie soepel te laten verlopen, in onze informatievoorziening en afstemming zorgvuldig te zijn. We proberen om beslissingen weloverwogen te nemen en daarin consequent en transparant te zijn.

Helaas kan er dan nog steeds een keer iets misgaan of niet aan verwachtingen worden voldaan. Meestal gebeurt dat per ongeluk, maar voor de mensen die het aangaat is dat dan wel vervelend. Om deze reden hebben we een klachtenregeling vastgesteld. Om zeker te zijn dat, als zich een probleem voordoet, bekend is waar het bespreekbaar kan worden gemaakt en wie kan helpen om tot een zoveel mogelijk gezamenlijk gedragen oplossing te komen.

Waar kan ik terecht met mijn klacht?

1. U kunt de klacht in eerste instantie het beste bespreken met de betrokkene(n) of verantwoordelijke(n) op school, bijv. met de groepsleerkracht en/ of de schooldirectie.
2. Als het overleg op school niet tot een bevredigende oplossing leidt, dan kunt u het beste met het schoolbestuur contact leggen. Het bestuur is telefonisch bereikbaar op het nummer 0521362520.
3. Wanneer ook overleg met het schoolbestuur niet tot een bevredigende oplossing leidt, dan kunt u de klachtencommissie inschakelen.

De scholen zijn aangesloten bij de 'Landelijke Klachtencommissie Onderwijs' (LKC). Scholen zijn verplicht de ouders/verzorgers te informeren over hun klachtenregeling. U kunt van de schooldirectie een kopie krijgen van de klachtenregeling. Hierin staat alles wat u moet weten over het indienen van klachten van Stichting Samenlevingscholen, zo ook de contactgegevens van de LKC. Bij de behandeling van een klacht kunt u zich door een ander laten bijstaan of vertegenwoordigen. Uw klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

Externe vertrouwenspersoon

Voor leerlingen, ouders/verzorgers en medewerkers kan het prettig zijn om het probleem dat zich voordoet vertrouwelijk te bespreken met iemand die hierin een onafhankelijke positie kan innemen. Zo'n gesprek kan handvatten geven om een lastig of vervelend probleem makkelijker bespreekbaar te maken of op te lossen. Zo'n gesprek zou soms ook tot de conclusie kunnen leiden dat het indienen van een officiële klacht eigenlijk helemaal niet nodig is. Daarom heeft Stichting Samenlevingscholen een externe vertrouwenspersoon aangewezen die onafhankelijk, deskundig en adviesbevoegd is op het gebied van het behandelen en afhandelen van klachten. Het staat u vrij om op elk gewenst moment de externe vertrouwenspersoon om ondersteuning en begeleiding te vragen.

De externe vertrouwenspersoon van Stichting Samenlevingscholen is mevrouw Abelian Visser van IJsselgroep Onderwijs en Zorg. Zij is zowel telefonisch als schriftelijk te bereiken via 0651683652 of abelien.visser@ijsselgroep.nl.